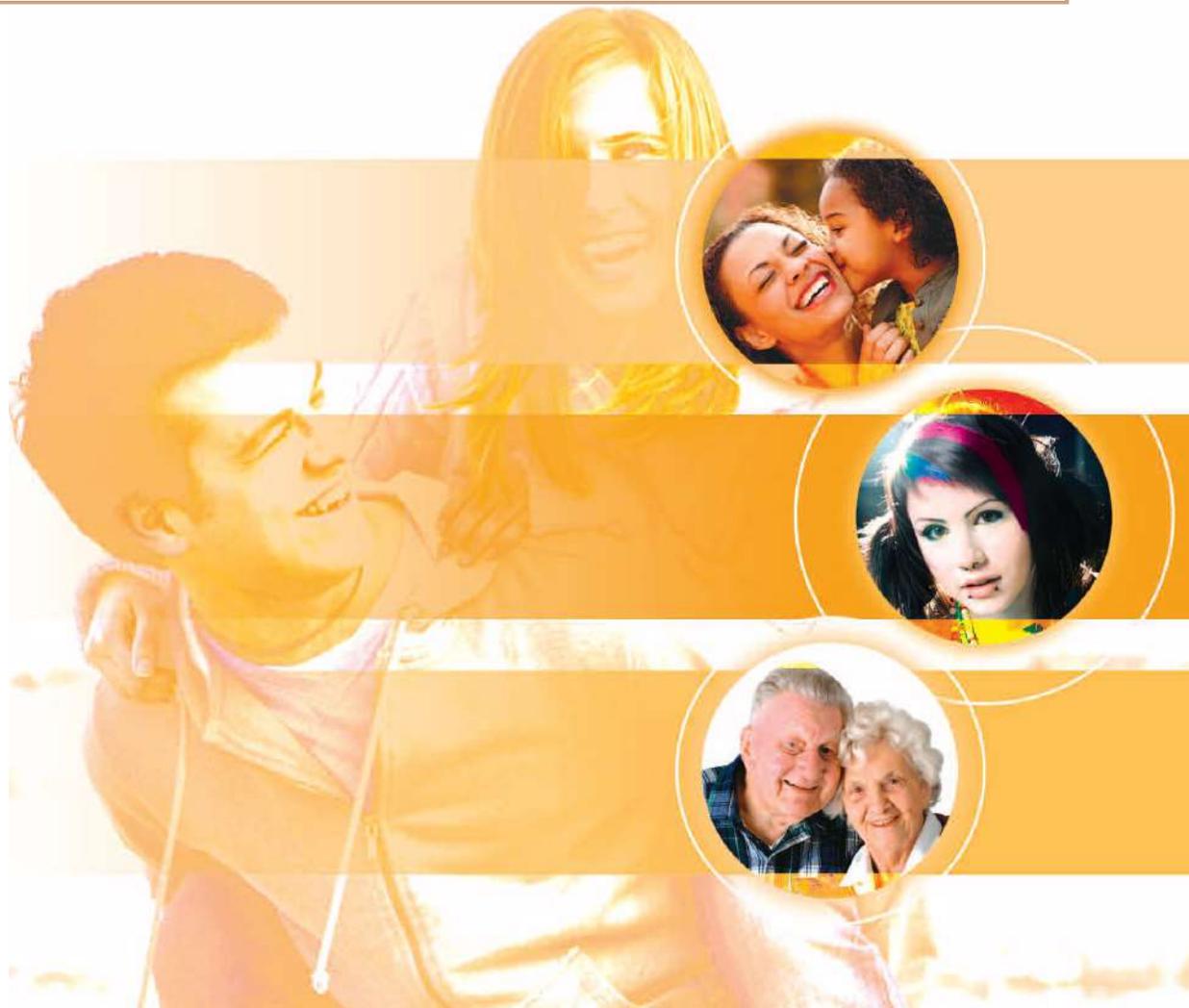




RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019



*Réseau local de services
Haut-Richelieu - Rouville*

Rapport d'activités 2018-2019
du
Comité des usagers continué

Réseau local de services
Haut-Richelieu – Rouville

Centre intégré de santé et de services
sociaux de la Montérégie-Centre

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRESIDENT	5
MOT DU PRESIDENT-DIRECTEUR-GENERAL DU CISSS MONTEREGIE-CENTRE	7
PRIORITES ET REALISATIONS DE L'ANNEE ECOULEE	9
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES	10
COORDONNEES DES MEMBRES.....	12
BILAN DES ACTIVITES DU COMITE DES USAGERS	13
Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations ...	13
Fonction 2a) : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	15
Fonction 2b) : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	20
Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.....	21
Fonction 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend	23
Fonction 5 : Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents ...	23
TENUE DES RENCONTRES.....	25
REALISATIONS ET PROJETS PREVUS POUR LA PROCHAINE ANNEE.....	25
ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUES PAR LE COMITE.....	26
CONCLUSION.....	27
ANNEXE 3 - RAPPORT FINANCIER DU COMITE DES USAGERS	29

ANNEXE A – RAPPORT DES HEURES DE BENEVOLAT	33
ANNEXE B – RAPPORTS D’ACTIVITES ET FINANCIERS DES COMITES DES RESI- DENTS	37
Centre d’hébergement Champagnat	
Centre d’hébergement Georges-Phaneuf	
Centre d’hébergement Gertrude-Lafrance	
Centre d’hébergement Sainte-Croix	
Centre d’hébergement Saint-Joseph	
Centre d’hébergement Val-Joli	

MOT DU PRÉSIDENT

Chers usagers,

Encore une fois cette année, nous nous permettons de fêter, tous ensemble, les petites réussites de VOTRE Comité des usagers et de chacun de nos comités de résidents grâce à l'engagement de chaque membre.

L'an dernier, je vous annonçais que nous devions recevoir un nouveau cadre de référence qui nous aidera à mener à bien les mandats dévolus à VOTRE Comité des usagers. Depuis son arrivée, les différents comités ont dû s'acclimater aux nouvelles prescriptions du ministère.

Durant la dernière année qui fut plus que positive à beaucoup d'égards, nos membres ont pu participer à plusieurs formations ainsi qu'à un colloque qu'ils avaient demandé lors de la rencontre annuelle d'échange.

Grâce à la générosité de tous nos membres, nous avons pu augmenter la crédibilité de votre Comité des usagers ainsi que de nos comités de résidents quant à la nécessité d'exister pour la défense des droits des usagers. À cet effet, nous avons été sollicités à nouveau par différentes instances pour participer à des conférences et divers forums.

Au nom de tous les membres du Comité des usagers et des comités de résidents, je remercie notre personne-ressource et coordonnatrice, Anic Barré, pour son travail de soutien, recherche et logistique. Il ne faut pas oublier aussi

notre répondant, monsieur Jacques Fortin, directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean.

Merci encore à tous les membres de nos comités respectifs qui donnent de leur temps si généreusement, que parfois, ils ont tendance à s'oublier afin d'en donner plus aux usagers.

Bonne lecture,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jacques Gravel', written in a cursive style.

Jacques Gravel, président
Comité des usagers continué
Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-CENTRE

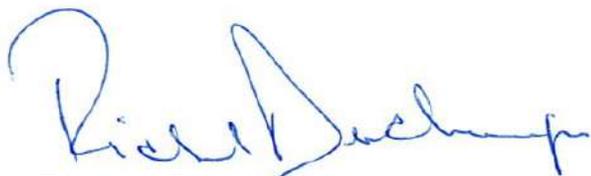
Les usagers et leurs proches sont l'objectif premier de nos interventions quotidiennes, ils en sont le cœur et la raison d'être. Nos décisions doivent donc être prises avec cette préoccupation constante de toujours mieux répondre à leurs besoins.

Ainsi, le CISSS de la Montérégie-Centre est résolument engagé dans la recherche d'amélioration de ses services à la clientèle tant au chapitre de l'accessibilité que celui de la qualité des soins. Dans cette orientation de tous les jours, nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que nos différents secteurs d'activités soient à l'écoute des besoins et des attentes de la population en général et des usagers qui obtiennent des soins et des services de notre établissement.

Je suis très fier de constater à quel point les comités d'usagers et les comités de résidents du CISSS de la Montérégie-Centre contribuent à cet objectif commun. Votre implication, votre engagement ainsi que votre souci constant et indéfectible envers le bien-être de nos usagers sont admirables. Votre collaboration est d'autant plus riche que l'expérience de vos membres en tant qu'utilisateur ou résident

nous permet d'être constamment à l'affût des besoins de ces derniers. Par votre participation active nous avons d'ailleurs été en mesure, au fil de la dernière année, de valider ou d'ajuster certaines de nos approches et je vous en remercie chaleureusement.

Merci encore de cet engagement qui vous honore et bonne continuité !



Richard Deschamps
Président-directeur-général
CISSS de la Montérégie-Centre

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année, les membres du Comité des usagers terminaient leur mandat. Ainsi, au moment des élections quatre membres ont sollicité un nouveau mandat et quatre nouveaux membres ont été élus. Par conséquent, nous avons pris le temps d'offrir de la formation pour bien outiller les nouveaux arrivants et rafraichir les connaissances des membres déjà en poste.

De plus, l'une de nos priorités de la dernière année a été la nouvelle offre alimentaire en CHSLD. En effet, plusieurs commentaires négatifs ont été apportés et nous avons entrepris plusieurs démarches pour l'amélioration de la qualité des services.

Enfin, le Comité des usagers a offert un mini colloque à l'ensemble des membres du Comité des usagers et de résidents. Les sujets discutés étaient en fonction des intérêts des membres.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	IDENTITÉ DU MEMBRE	TYPE DE MEMBRE		RÔLE
		USAGER	REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ	
1.	Jacques Gravel	■		Président et représentant au CUCI
2.	Karole Lamer	■		2 ^e Vice-présidente
3.	Gisèle Lévis	■		Secrétaire-trésorière et représentante au CUCI
4.	André Beauchamp	■		Membre régulier
5.	François Cayer	■		Membre régulier
6.	Marie-Andrée Dion		Comité des résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance	Membre régulier
7.	Paulette Godin		Comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix	Membre régulier
8.	Michel Grégoire		Comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli	Membre régulier
9.	Audrey L'Heureux Goyette	■		Membre régulier
10.	Ginette Ménard		Comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Joseph	Membre régulier
11.	Francine Santerre	■		Membre régulier
12.	VACANT	■		Membre régulier
13.	VACANT		Comité des résidents du Centre d'hébergement Champagnat	Membre régulier
14.	VACANT		Comité des résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf	Membre régulier

Ayant terminé leur mandat, mesdames Chantal Massicotte, Diane St-Germain et Micheline Stjagow Lapointe ont quitté le comité. Quatre nouveaux membres ont

été élus lors de l'assemblée générale annuelle. Madame Sylvie Brodeur qui avait été élue en mai 2018 a remis sa démission en février 2019. Son poste n'a pas été pourvu à la fin de l'année financière.

Du côté des représentants désignés, nous avons connu un certain roulement. En effet, monsieur Claude Couture, représentant du comité de résidents de Champagnat, est décédé en mai 2018. Depuis, le poste n'a pas été pourvu.

En juin 2018, madame Annie Le Blanc est devenue la représentante désignée du comité de résidents du CHSLD Georges-Phaneuf. Elle a remis sa démission en mars 2019. Au 31 mars, le poste est toujours vacant.

Enfin, en octobre 2018, monsieur Jean-Guy Turgeon, représentant du comité des résidents du CHSLD Sainte-Croix a remis sa démission. Il a été remplacé par madame Paulette Godin.

Ainsi, au 31 mars 2019, le Comité des usagers comptait trois postes vacants, dont deux en provenance des comités de résidents.

Pour la prochaine année, des efforts seront déployés pour pourvoir les postes vacants.

COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ / COORDONNÉES
<p>Président</p>	<p>Prénom et nom : Jacques Gravel</p> <p>Adresse postale : 978, boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5</p> <p>Téléphone : 450 358-2578, poste 8958</p> <p>Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com</p>
<p>Responsable du dossier du comité des usagers de l'établissement : directeur à la direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean</p>	<p>Prénom et nom : Jacques Fortin</p> <p>Adresse postale : 5928, boul. Cousineau bureau 206 Saint-Hubert J3Y 7R9</p> <p>Téléphone : 450 462-5120, poste 6158</p> <p>Courriel : jacques.fortin.ciissmc16@ssss.gouv.qc.ca</p>
<p>Personne-ressource</p>	<p>Prénom et nom : Anic Barré</p> <p>Adresse postale : 978, boul. du séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5</p> <p>Téléphone : 450 358-2578, poste 8958</p> <p>Courriel : anic.barre@comitedesusagers-hrr.com</p>

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

FONCTION 1 : RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS.

La formation « introduction aux fonctions du Comité des usagers et des comités de résidents » a été offerte à nouveau cette année par le Comité des usagers. Elle a été d'autant plus importante, puisque le Comité des usagers et les comités de résidents ont accueilli plusieurs nouveaux membres. Afin de permettre la participation du plus grand nombre possible de membres, la formation a été donnée en juin et en août 2018. Ainsi, nous sommes fiers de dire que 98 % des membres de l'ensemble de nos comités ont reçu cette formation.

Neuf personnes, dont trois nouveaux membres, ont pu participer au congrès annuel du Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU), grâce, notamment, à la contribution du CUCI.

Afin d'approfondir la connaissance des membres sur les droits ainsi que leur compréhension, la présentation d'un droit à trois reprises en cours d'année s'est poursuivie et achevée.

Enfin, le Comité des usagers a organisé ou participé à plusieurs activités ayant pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- **Kiosque d'information au « Défi je bouge »** : pour la 7^e année consécutive, nous avons participé à cette activité familiale qui nous donne une grande visibilité.



Notre présence nous fait connaître davantage et nous permet de renseigner les usagers sur leurs droits. Adultes et enfants s'arrêtent pour tourner notre roue chanceuse sur les droits et répondre à une question.

- **Kiosque au salon d'été 2018** : du 27 au 29 avril 2018, nous étions présents au salon d'été afin de renseigner les visiteurs de l'existence du Comité des usagers. Le dépliant du Comité des usagers a été inséré dans le sac du salon, lequel était remis à chaque visiteur.

- **Semaine des droits des usagers 2018** :

les activités de la semaine des droits des usagers 2018 ont été dévoilées lors de notre conférence de presse. Madame Esther Briand, coordonnatrice intérimaire des archives, accueil-admission et centrale de rendez-vous, est venue nous parler du droit à la confidentialité.



Parmi les activités offertes nous comptons plusieurs kiosques d'information et quatre conférences : notre traditionnel déjeuner-conférence a porté sur le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur : l'aspect psychologique, une conférence sur l'accompagnement d'un usager par les proches et une autre sur l'approche palliative et la qualité de vie des personnes atteintes d'une maladie grave ont aussi été offertes. La semaine des droits s'est terminée par un diner-conférence ayant pour thème les troubles de comportement liés à l'Alzheimer et les maladies apparentées. Ainsi, nous sommes fiers de dire que la semaine des droits des usagers 2018 nous a permis de rejoindre plus de 530 usagers.

- **Le journal d'information et le site Web du Comité des usagers** sont deux outils très utiles pour nous faire connaître et renseigner la population sur leurs droits. Édité trois fois par année et disponible dans toutes les installations du réseau local de services Haut-Richelieu - Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre, chaque parution du journal est lue par plus de 2 000 usagers de notre territoire. Quant au site Web, il reçoit en moyenne 600 visiteurs mensuellement.
- **Présentation** : le comité a été sollicité par des organismes, afin d'aller présenter ses services.

FONCTION 2 (A): PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Le Comité des usagers a porté à l'attention de la direction plusieurs de leurs préoccupations et demandé que des changements soient apportés afin d'améliorer la qualité des services aux usagers. Le tableau suivant présente un état de situation des suivis effectués ainsi que des nouvelles situations.

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
14 avril 2008	Mauvaise isolation des fenêtres	La direction nous confirme que les fenêtres de l'hôpital seront changées au fur et à mesure des rénovations des divers départements. En attendant, les fenêtres sont calfeutrées pendant l'hiver.	✓
19 novembre 2012	Manque de précision dans le dépliant des services de soins d'hygiène offerts par le CLSC à la clientèle à domicile	Un nouveau feuillet a été développé contenant des informations pour favoriser le partenariat entre l'usager et l'équipe de soutien à domicile.	✓

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
15 janvier 2018	Ajout d'un banc au CLSC Richelieu	À la demande du Comité des usagers, un banc à l'extérieur au CLSC Richelieu a été ajouté durant l'été 2018.	✓
18 juin 2018	Présence d'odeur à l'entrée de l'hôpital	Des vérifications aléatoires ont été effectuées. Aucune présence d'odeur.	✓
17 septembre 2018	Problématique d'ouverture de la porte automatique à l'hôpital	La porte a été vérifiée et des modifications ont été effectuées par un électricien, ce qui a réglé le problème.	✓
15 octobre 2018	Diminution des heures des médecins à la clinique de la douleur qui devront aller en salle d'opération	À la suite à notre intervention, deux anesthésistes seront embauchés ce qui permettra aux médecins de la clinique de la douleur de poursuivre leur travail avec les usagers et également de prendre de nouveaux patients.	✓
15 octobre 2018	Barre d'appui amovible inexistante dans les toilettes de l'urgence	La direction a effectué une tournée des toilettes et noté celles qui n'étaient pas conformes et sécuritaires pour les usagers. Des barres d'appui seront installées sous peu. Le Comité des usagers est toujours en suivi dans ce dossier. À SUIVRE.	
15 octobre 2018	Toilettes pour personnes handicapées non sécuritaires et/ou problématiques	Une tournée des toilettes a été effectuée et 2-3 toilettes seront changées, car elles ne sont pas assez hautes. Si le signallement n'est pas clair, des pictogrammes seront installés sur les portes des toilettes pour personnes handicapées. L'installation d'une porte automatique sera faite pour les toilettes du département de l'orthopédie. À SUIVRE.	
19 novembre 2018	Température non constante à la clinique ambulatoire	Un problème dans la ventilation serait peut-être la cause de la température froide à la clinique ambulatoire. Des vérifications seront effectuées. Le Comité des usagers est toujours en suivi dans ce dossier. À SUIVRE.	
19 novembre 2018	Installation de tablette dans les salles de toilette de l'urgence	À la suite de la demande du Comité des usagers, des tablettes seront installées dans les toilettes de l'urgence pour permettre aux usagers de déposer leur contenant lorsqu'ils doivent faire une culture d'urine ou autre. À SUIVRE.	

DATE	SITUATIONS APPORTÉES	RÉPONSES OBTENUES / SUIVI DE DOSSIER	RÉALISÉ / RÉGLÉ (✓)
10 décembre 2018	Comptoir de l'orthopédie non adéquat pour la clientèle en fauteuil roulant	Le comptoir de l'orthopédie sera coupé pour permettre aux appuis-pied des fauteuils roulants d'entrer dessous. Cette amélioration permettra à la clientèle en fauteuil roulant d'être plus confortable pour la signature de document. À SUIVRE.	

Les membres du Comité des usagers ont également suivi d'autres dossiers :

- ✓ **Psychiatrie** : les rencontres avec différents intervenants et organismes en lien avec la psychiatrie se sont poursuivies. Ainsi, dans la dernière année, des intervenants nous ont présenté les services offerts en psychiatrie adulte et en pédopsychiatrie et l'organisme le point commun est venu nous présenter ses services. Trois organismes communautaires en lien avec la psychiatrie seront à rencontrer dans la prochaine année.
- ✓ **Nourriture en CHSLD** : considérant les nombreux commentaires négatifs reçus depuis le changement de l'offre alimentaire, le Comité des usagers a envoyé une lettre à la direction de l'hôtellerie. Quelques changements ont été apportés, mais encore plusieurs insatisfactions demeuraient. Ainsi, le Comité des usagers a décidé, en collaboration avec les comités de résidents, d'effectuer un sondage d'observation pendant les repas. Cette observation s'étendra des mois de mars à mai 2019. Les membres visiteront chacun des six CHSLD du territoire afin de noter leurs observations. Les résultats seront connus au terme du projet.

- ✓ **Visite postnatale au CLSC** : les membres du Comité des usagers ont eu la chance de visiter les chambres de type TARP (Travail, Accouchement, Récupération et Postpartum) de l'unité mère-enfant.
- ✓ **Identification du personnel** : les membres sont très préoccupés par l'identification du personnel, car ceux-ci ne portent pas leur carte. Plusieurs suggestions ont été apportées, mais aucune n'a été retenue. La direction préfère faire des rappels constants, ce qui ne règle pas le problème.
- ✓ Le Comité des usagers a demandé un état de situation concernant le temps d'attente pour un usager qui attend une place dans une ressource.
- ✓ Deux comités de résidents ont porté à l'attention du Comité des usagers certains de leurs dossiers qui ne bougeait pas. Le Comité des usagers a effectué un suivi et a pu obtenir certaines réponses. Par la suite, les comités de résidents respectifs ont repris leur dossier en main.

De plus, les membres du Comité des usagers ont été consultés à propos du nouveau site web santé Montérégie et ont rencontré les personnes suivantes :

- ✓ **Cynthia Côté psychoéducatrice et coordonnatrice de la clinique SIV** : présentation de la psychiatrie adulte.
- ✓ **Nicole Dugas, directrice clinique à la maison le Point commun** : présentation des services offerts.
- ✓ **Chantal Gibeau, chef des unités de pédopsychiatrie du CISSS de la Montérégie-Centre** : présentation des services de la pédopsychiatrie.
- ✓ **Martine Gendron, directrice adjointe SAPA** : présentation finale du bilan du projet clinique SAPA.

- ✓ **Étienne Veilleux, directeur adjoint SAPA – volet SAD et Nathalie Ferguson, coordonnatrice au soutien à domicile** : présentation de la philosophie du soutien à domicile.
- ✓ **Isabelle Duclos, adjointe au directeur santé mentale et dépendance** : présentation des ajouts de services en santé mentale.
- ✓ **Inthysone Rajvong, directrice des services professionnels** : présentation de la vision de la direction.

Enfin, en plus d'être consulté par le RPCU concernant la bienveillance des personnes âgées, le Comité des usagers a été informé du processus de divulgation (fautes médicales), de la gestion autonome de la médication ainsi que de la politique et procédure de gestion des effets personnels.

Pour la deuxième année consécutive, le Comité des usagers a tenu le « Prix reconnaissance de l'utilisateur ». Cette belle initiative a pour objectif de saluer et reconnaître le travail de différentes personnes auprès des usagers. Un bénévole, un employé, un cadre, un membre d'un comité d'utilisateurs ou de résidents et une personne ou un organisme de défense de droit, pouvaient être candidats pour ce prix. Cette année, trente-trois candidatures ont été reçues.

Nous profitons de l'occasion pour les remercier, encore une fois, du précieux travail qu'ils font auprès de nos usagers :

Catégorie bénévole : l'équipe de bénévole de Val-Joli, madame Daniel Beaudry et monsieur Maurice Bryant, madame Géraldine François, monsieur Jacques Gravel, monsieur Jean-Paul Guinois, Madame Micheline Stjagow Lapointe, mesdames Claire, Suzanne et Louise Ménard et monsieur Philippe Olassa.

Catégorie membre du Comité des usagers ou de résidents : madame Louise Blain, madame Sylvie Brodeur, madame Marie-Andrée Dion, monsieur Michel Grégoire, madame Claire Ménard et madame Nicole Patenaude.

Catégorie défense de droits : madame Anic Barré, madame Diane St-Germain et monsieur Dave Turcotte.

Catégorie membre du personnel : l'équipe alimentaire de Sainte-Croix, l'équipe de suivi intensif, madame Johanne Bédard, Madame Maria Chopite, madame Micheline Deland, madame Linda Dumesnil, madame Julie Francoeur, madame Patricia Gladu, madame Manon Jourdain, madame Annick Leboeuf, monsieur Daniel Lemieux, madame Josée Martel et madame France Rémillard.

Catégorie cadre intermédiaire : madame Isabelle Caron, chef d'unité au CHSLD Champagnat, madame Sandra Morin, chef d'unité au 6^e sud à l'Hôpital du Haut-Richelieu et madame Nathalie Rosso, chef d'administration de programmes services à domicile.

FONCTION 2 (B): ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS.

Le Comité des usagers a évalué la satisfaction de la clientèle auprès des usagers présents au salon d'été 2018. Le sondage concernait les droits des usagers en général. Quarante-quatre personnes ont répondu à notre questionnaire et dans l'ensemble se disaient très satisfaites. Une présentation des résultats a été faite à la direction.

En décembre 2018, un audit de qualité par téléphone a également été effectué auprès de la clientèle fréquentant la chirurgie d'un jour. Trente-trois usagers ont

accepté de répondre à notre questionnaire. Le taux de satisfaction globale était autour de 93 %, mais quelques problèmes ont été relevés, notamment concernant le temps d'attente et la température. Les résultats ont été présentés à la direction en février 2019, laquelle nous a assuré faire un plan d'action et nous donner un suivi. Celui-ci sera effectué en début de la prochaine année.

Enfin, un sondage d'observation est actuellement en cours dans chacun des CHSLD du territoire. Les membres visitent chacune des salles à manger, au dîner et au souper et y notent leurs observations. Nous espérons que ce sondage nous donnera un levier supplémentaire auprès de la direction afin que la nourriture et les services offerts soient améliorés.

FONCTION 3 : DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU INDIVIDUELS DES USAGERS.

Cent-trente-et-un (131) appels ou demandes ont été adressés au Comité des usagers au cours de la dernière année. Trente-trois (33) appels concernaient la défense de droits et trois usagers nous ont fait part de leur satisfaction en regard des services ou du personnel.

Les actions prises par le Comité des usagers ont été de :

- ✓ Informer les usagers insatisfaits des services reçus de la procédure pour déposer une plainte ainsi que des coordonnées de la commissaire aux plaintes ;
- ✓ Informer l'utilisateur de la procédure lors de la perte d'effets personnels ;

- ✓ Informer la famille à propos du droit pour la famille de recevoir de l'information concernant l'état de santé de l'utilisateur ;
- ✓ Demande à la direction d'augmenter la hauteur de certaines toilettes à l'urgence ;
- ✓ Informer l'utilisateur sur le processus d'inscription pour avoir un médecin de famille ;
- ✓ Informer l'utilisateur sur son droit de refuser les soins ;
- ✓ Préoccupation concernant les visites postnatales au CLSC plutôt qu'à domicile. Une évaluation de la satisfaction de la clientèle est en cours ;
- ✓ Insatisfaction d'utilisateur concernant la longue attente en CLSC. Un suivi a été effectué auprès de la direction. La situation s'est améliorée ;
- ✓ Informer l'utilisateur concernant son droit à la confidentialité ;
- ✓ Préoccupation à l'effet que lors des rappels de confirmation de rendez-vous des usagers, il y ait bris de confidentialité. La direction a effectué un suivi et des rappels ont été faits ;
- ✓ Demande d'aide pour trouver des informations concernant le tarif du taxi ;
- ✓ Intervention dans deux dossiers où l'utilisateur avec une problématique de santé mentale avait besoin d'aide et de services ;
- ✓ Rediriger quelques usagers qui ont communiqué avec nous, mais qui ne requerraient pas nos services ;
- ✓ Présence d'odeur à l'hôpital. Les suivis nécessaires ont été effectués ;
- ✓ Préoccupation concernant la non-admissibilité d'un usager aux soins palliatifs ;
- ✓ Interrogation et préoccupation concernant les services du CMR ;
- ✓ Dénonciation de cas de maltraitance. La direction a assuré les suivis nécessaires ;

- ✓ Un usager nous a informés avoir reçu d'excellents services. Le message a été transmis aux équipes concernées.

En plus de ces appels, le comité a reçu 17 appels d'usagers en CHSLD ou de leur proche et 8 demandes de dépliants nous ont été adressées.

Enfin, le RPCU a consulté le Comité des usagers et de résidents concernant la bienveillance des personnes âgées.

FONCTION 4 : ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND.

Onze demandes d'assistance et trois demandes d'accompagnement ont été adressées au Comité des usagers. Plusieurs dossiers ont été portés à l'attention de la direction, afin que des améliorations soient apportées.

Grâce à certaines de nos interventions, des usagers ont pu obtenir des services plus rapidement. Notons que la majorité des personnes qui ont communiqué avec nous ont été très satisfaites des suivis effectués.

FONCTION 5 : ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Au cours de la dernière année, le Comité des usagers a assuré le bon fonctionnement des comités de résidents de diverses façons. En plus de recadrer un comité de résidents, le Comité des usagers a mandaté un de ses membres pour

permettre à un comité de résidents d'avoir sa constitution légale, le temps qu'il recrute de nouveaux membres. Il aura fallu près de 5 mois avant qu'une personne joigne ce comité. Le membre du Comité des usagers a terminé son mandat au 31 mars 2019.

Afin d'outiller les nouveaux membres et de permettre aux membres en fonctions de rafraîchir leurs connaissances, la formation « introduction aux fonctions du Comité des usagers et de résidents » a été offerte à deux reprises aux membres des comités de résidents. Nous sommes fiers de souligner la participation de 96 % des membres des comités de résidents et de 100 % des membres du Comité des usagers.

Le Comité des usagers a également reconduit sa rencontre avec les comités de résidents. Cette année, quatorze (14) personnes ont participé à cette rencontre, ce qui représente 39 % des membres des comités de résidents.

Enfin, le Comité des usagers a offert un colloque à l'ensemble de ses membres. Les sujets présentés étaient en fonction de leurs préoccupations et de leurs intérêts. Donné sur 1 ½ journée, ce premier colloque avait pour objectif de répondre aux questionnements des membres concernant le recrutement, le cadre de référence, les outils promotionnels, etc. Par ailleurs, deux formations ont été offertes, dont une interactive. Les membres qui y ont participé ont vraiment apprécié, car elle leur a permis de mettre en application leur connaissance. Près de 70 %, des membres ont participé à cette première édition. Le Comité des usagers espère renouveler l'expérience prochainement.

TENUE DES RENCONTRES

Durant la dernière année, les membres du comité ont tenu dix rencontres régulières ainsi que son assemblée générale annuelle, laquelle comptait 121 personnes.

Des rencontres de comités de travail ont également eu lieu :

- Appels reçus : 10 rencontres
- Communications : 1 rencontre.
- Recrutement : 1 rencontre
- Organisation de la semaine des droits des usagers : 4 rencontres

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Les réalisations et projets prévus pour la prochaine année seront les suivants :

- ✓ Le Comité des usagers a reconduit son évaluation du degré de satisfaction des usagers en regard à la psychiatrie ;
- ✓ Effectuer un sondage d'observation en CHSLD. Cette observation sera effectuée durant les repas, dans chacune des salles à manger et se déroulera de mars à mai 2019.
- ✓ Tenir un kiosque d'information aux deux mois dans l'une ou l'autre de nos installations, afin de se faire connaître davantage de la population ;

- ✓ Offrir de la formation pour les membres de nos comités afin de les outiller davantage ;
- ✓ Continuer d'informer les usagers sur leurs droits par le biais du journal, du site Web, de Facebook, par diverses conférences ou rencontres.

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

La commissaire aux plaintes a été interpellée dans douze dossiers.

- Le Comité des usagers a reçu en copie conforme quelques plaintes adressées à la commissaire aux plaintes, notamment en lien avec les chambres de soins de fin de vie.
- Une famille souhaitait des informations concernant le droit pour les familles d'une personne apte à être informé de l'état de santé de leur proche. Des validations ont été effectuées auprès du bureau du commissaire.
- Usager ayant besoin de services, à la suite d'un trauma. La commissaire aux plaintes a assuré un suivi.
- Intervention de la commissaire dans un dossier.
- Situation où un intervenant réclame de l'aide pour un usager en situation de vulnérabilité. Les suivis adéquats ont été faits.
- Informer le commissariat aux plaintes que le formulaire de plainte disponible à l'hôpital est incomplet. Un suivi a été effectué.
- Insatisfactions concernant deux médecins.

- Préoccupation concernant le prix du loyer d'une ressource intermédiaire.
- Onze usagers souhaitaient les coordonnées de la commissaire aux plaintes pour déposer une plainte.

CONCLUSION

Bien que le Comité des usagers et les comités de résidents ont connu quelques embuches au cours de la dernière année, les membres sont satisfaits du travail effectué et des améliorations apportées.

Plus le temps passe, plus le Comité des usagers acquiert de la crédibilité auprès de la direction. D'ailleurs, il est de plus en plus consulté et informé de certaines situations. Encore cette année, les demandes de consultation, les échanges et la transparence étaient au centre de nos intérêts communs.

Pour la deuxième année consécutive, le Comité des usagers a remis le prix reconnaissance de l'utilisateur. Pas moins de trente-six personnes ont été nommées à différents niveaux. Inutile de mentionner qu'elles étaient très fières et surtout très émues que leur travail soit reconnu par les usagers.

En conclusion, voici quelques constats et recommandations que nous souhaitons partager :

CONSTATS :

- Le taux d'absentéisme élevé demeure au centre des préoccupations de nos comités.
- Le personnel qui ne porte pas leur carte d'identité, particulièrement en CHSLD, rend les contacts et la communication avec les familles plus difficiles.
- La difficulté, pour un usager, d'avoir une chambre seule lorsqu'il est en fin de vie, malgré ce que la loi prévoit.
- L'attitude du personnel qui contrevient aux droits et à la dignité des usagers.

RECOMMANDATIONS :

- Sensibiliser et conscientiser le personnel sur les impacts de l'absentéisme au travail pour la clientèle.
- S'assurer que le personnel soit identifié en tout temps de façon visible, afin de permettre aux usagers et aux familles de s'adresser à la bonne personne. Il semble que le message de la direction ne soit pas compris par le personnel. Aussi, nous recommandons que la direction se penche sur ce problème pour trouver une solution permanente.
- Intervenir auprès des employés qui ne respectent pas les droits et la dignité des usagers.
- Poursuivre la collaboration établie entre le Comité des usagers, les comités de résidents et la direction.

ANNEXE 3 :

RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	1104-5291

SOLDE REPORTÉ AU 1^{ER} AVRIL 2018 (Surplus / Déficit)	(a)	(811,33 \$)
BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT POUR L'ANNÉE 2018-2019	(b)	86 000,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)=(c)	(c)	85 188,67 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

ALLOCATION BUDGÉTAIRE TOTALE ALLOUÉE AUX COMITÉS DE RÉSIDENTS POUR 2018-2019	5 275,00 \$
---	-------------

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		53 351,71 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		2 018,95 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		356,85 \$
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		4 386,16 \$
Frais de déplacement		4 932,91 \$
Frais d'hébergement		3 445,14 \$
Dépenses informatiques pour le site Web		447,69 \$
Frais de repas ou de collation		639,71 \$
Frais postaux		752,90 \$
Frais de gestion du RPCU pour l'embauche de personne-ressource		1 149,76 \$
Abonnements revues et journaux		59,18 \$
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		565,00 \$
Frais bancaires		35,40 \$
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		1 610,91 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		4 285,20 \$
Déplacement		1 280,68 \$
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Journal d'information du Comité des usagers	2 869,77 \$
Précisez:	Présentoir	631,86 \$
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):	Frais de déplacement	807,40 \$
Autres (précisez):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		

<u>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ</u>		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	85 802,18 \$
SOLDE DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit)) (c)-(d)=(e)	(e)	(613,51 \$)

SURPLUS GÉNÉRÉS PAR LES COMITÉS DE RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019	(f)	460,04 \$
---	-----	------------------

SOLDE DU COMITÉ DES USAGERS AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit)) (e)+(f)=(g) <i>Le solde de la case (g) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(g)	(153,47 \$)
---	-----	--------------------

Aucune dépense spécifique reliée à la promotion pour l'amélioration de la qualité des conditions de vie. L'élaboration des questionnaires d'évaluation et la compilation des résultats de ceux-ci sont assumées par la personne-ressource du Comité des usagers, de même que les demandes d'accompagnement.

ANNEXE-A

Rapport des heures de bénévolat

RAPPORT DES HEURES DE BÉNÉVOLAT

Faire partie du Comité des usagers ou d'un comité de résidents n'est pas un travail de tout repos. Les membres bénévoles doivent s'investir pleinement pour remplir le mandat confié par le Législateur. Ainsi, ils assistent à plusieurs réunions par années ainsi qu'à différentes activités afin de donner aux usagers qu'ils représentent un service exceptionnel.

Le tableau ci-dessous représente l'investissement de temps que chaque comité a donné au cours de l'année 2018-2019 :

COMITÉ DES USAGERS ET COMITÉS DES RÉSIDENTS	NOMBRE D'HEURES TOTAL*
➤ Comité des usagers Haut-Richelieu - Rouville	2 051 h 30
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance	511 h 00
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Georges-Phaneuf	212 h 00
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Champagnat	86 h 00
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix	1 979 h 30
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Saint-Joseph	228 h 45
➤ Comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli	78 h 15
TOTAL DES HEURES DE BÉNÉVOLAT EFFECTUÉES DURANT L'ANNÉE 2018-2019	5 147 h 00

* Les heures sont données en heure et en minutes.

ANNEXE-B

***Rapports d'activités des comités de résidents et
leur rapport financier :***

*Centre d'hébergement Champagnat
Centre d'hébergement Georges-Phaneuf
Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance
Centre d'hébergement Sainte-Croix
Centre d'hébergement Saint-Joseph
Centre d'hébergement Val-Joli*

CENTRE D'HÉBERGEMENT

CHAMPAGNAT



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le CHSLD Champagnat est situé à Saint-Jean-sur-Richelieu et compte 107 lits. Il fait partie du CISSS de la Montérégie-Centre, réseau local de services Haut-Richelieu-Rouville.

2. MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec plaisir, en tant que présidente du comité, que je vous présente le rapport des activités du comité des résidents ainsi que le bilan financier 2018-2019.

Tous les membres, qui sont bénévoles, prennent la qualité et les conditions de vie des résidents très au sérieux et se dévouent pour améliorer le tout afin que ceux-ci se sentent respectés, compris, épanouis et surtout bien représentés.

Isabelle Naud-Baril

Présidente du comité des résidents
CHSLD Champagnat

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Durant la dernière année, le comité des résidents a mis beaucoup de temps dans le recrutement de nouveaux membres. Malgré tous les efforts déployés, il a été difficile de recruter.

Toutefois, les membres ont tenu leur activité sur les droits, de même que la distribution des cartes de bienvenue et d'anniversaire et la distribution d'un calendrier sur les droits.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRE (PRÉCISEZ)	
1	Isabelle	Naud-Baril		Membre de famille	Présidente
2	Hélène	Iler		Membre de famille	Vice-présidente
3	Lise	Marcoux		Bénévole	Secrétaire-trésorière

Monsieur Claude Couture est décédé en avril 2018. Madame Isabelle Naud-Baril a joint le comité en février 2019. Entre temps, le Comité des usagers a mandaté madame Gisèle Lévis afin qu'elle représente le comité des résidents et assure par le fait même que le comité ait sa constitution légale.

En mars 2019, le comité a élu son exécutif. Au cours de l'année, aucun membre du comité n'a été désigné pour siéger au Comité des usagers.

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES	
PRÉSIDENT	Nom :	Isabelle Naud-Baril
	Téléphone :	450 347-3769, poste 4753
	Courriel :	cdrchampagnat@gmail.com
	Adresse postale :	370, 5e Avenue Saint-Jean-sur-Richelieu J2X 1V8
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom :	Marie-Ève Hallé
	Téléphone :	450 347-3769, poste 4751
	Courriel :	marie-eve.halle@rrsss16.gouv.qc.ca
	Adresse postale :	370, 5e Avenue Saint-Jean-sur-Richelieu J2X 1V8
PERSONNE-RESSOURCE	Nom :	Anic Barré
	Téléphone :	450 358-2578, poste 8958
	Courriel :	anic.barre@comitedesusagers-hrr.com
	Adresse postale :	978, boul. Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- ❖ Les membres ont offert une activité sur les droits aux résidents. Vingt personnes ont participé à l'activité. La collaboration de la technicienne en loisirs a été appréciée des membres. Par ailleurs, les membres étaient très satisfaits de la participation active des résidents à cette activité annuelle.
- ❖ La distribution de cartes de bienvenue et de cartes d'anniversaire s'est poursuivie tout au long de l'année. Ces cartes, tellement appréciées des résidents, sont un excellent moyen pour le comité de se faire connaître et de rencontrer les résidents du CHSLD.
- ❖ Un calendrier sur les droits a été remis à chaque résident.

2(a). Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- ❖ Les membres du comité sont préoccupés par le fait que les plans de travail ne sont pas lus. La direction a retiré les plans de travail « maison » afin que le personnel utilise l'outil officiel.
- ❖ Malpropreté à l'entrée principale du centre d'hébergement : présence de mégots de cigarettes au sol et non-respect du 9 mètres. Un suivi a été fait et l'entretien est fait de façon plus régulière. Cependant, comme le problème de mégots est récurrent, un suivi plus rigoureux sera fait au printemps. La sécurité peut être appelée si le « 9 mètres » n'est pas respecté.
- ❖ La porte est barrée après 21 heures ce qui empêche les familles de sortir. L'installation d'un système à code numérique ne peut être envisagée. Par ailleurs, après consultation auprès du personnel, il s'avère que peu de famille demande à sortir après 21 heures.

- ❖ Problématique concernant l'ouverture des portes. La porte sera mise aux normes, ce qui devrait régler certains problèmes.
- ❖ Problématique quant à la distribution de collation. Un suivi a été effectué et la situation s'est améliorée.
- ❖ Préoccupation concernant le personnel non régulier.
- ❖ Plusieurs insatisfactions en regard à la nouvelle offre alimentaire. Le comité a porté la situation à l'attention du Comité des usagers. Une lettre a été envoyée à la direction de l'hôtellerie et certains ajustements ont été effectués.
- ❖ Les stationnements pour personnes handicapées situés dans la rue sont mal signalés. Le lien sera fait avec la municipalité. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- ❖ Préoccupation concernant le manque de surveillance au 1^{er} étage. Le comité a demandé que l'ascenseur soit codé. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- ❖ Le comité a été consulté par le RPCU concernant la bienveillance des personnes âgées.
- ❖ Les membres ont été sollicités lors de la visite ministérielle du 22 et 23 octobre 2018.

2(b). Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Un membre du comité a participé à la passation des sondages mis en place par la direction SAPA.

En mars 2019, le comité des résidents en collaboration avec le Comité des usagers a fait de l'observation durant les repas. Cette observation nous donnera un levier pour améliorer la qualité des services. Le résultat sera connu ultérieurement.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Le comité a été interpellé pour les raisons suivantes :

- Inquiétude concernant les temps supplémentaires obligatoires (TSO) du personnel ;
- Insatisfaction d'un résident, car la porte pour aller dans la cour était barrée ;
- Un membre de famille demande qu'il y ait davantage de vigilance concernant la perte des dentiers. Une suggestion est apportée et transmise à la direction ;
- Attitude déplorable du personnel.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le Comité des résidents a tenu 9 réunions au cours de la dernière année. L'assemblée générale annuelle a été jumelée avec la rencontre de familles du 16 mai 2018 et comptait 13 personnes.

Les membres ont participé aux formations offertes par le Comité des usagers et un membre a été délégué pour participer au comité milieu de vie.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

L'activité annuelle sur les droits et la distribution de cartes de bienvenue et d'anniversaire font toujours partie des projets prévus pour la prochaine année. De plus, les membres souhaitent offrir une conférence aux familles portant sur le mandat en prévision de l'inaptitude.

9. CONCLUSION

Les membres ont constaté que certaines problématiques sont récurrentes, malgré les suivis effectués. Par ailleurs, la difficulté à recruter de nouveaux membres rend le comité très précaire.

En conclusion, les membres du comité des résidents ont donné 86 heures de bénévolat au cours de la dernière année.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT CHAMPAGNAT

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5121-9723
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Champagnat

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2018-2019	(a)	800,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		800,00 \$
DONS <i>(lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).</i>		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		26,35 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendrier sur les droits 2019	411,61 \$
Précisez:	Cartes d'anniversaire avec droits	335,00 \$
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	772,96 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c)	(c)	27,04 \$
Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.		

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GEORGES-PHANEUF



Rapport d'activité 2018-2019

230, Jacques-Cartier Nord,
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6T4

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Faisant partie des installations du CISSS de la Montérégie-Centre, le CHSLD Georges-Phaneuf est situé à Saint-Jean-sur-Richelieu et compte 126 lits.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Je me suis joint au Comité de Résident en mai dernier. Ma motivation pour m'impliquer auprès du comité est ma tante de 93 ans, une résidente du centre, qui est atteinte de la maladie d'Alzheimer et pour qui je suis mandataire. Moi et la famille avons choisi de la placer à CGP pour la qualité des soins offerts et son personnel très dévoué. Mon oncle, le mari de ma tante, est venu ici pour des soins de fin de vie et nous avons été impressionnés par la qualité des services reçus. Après avoir observé le fonctionnement du centre pendant quelques années, j'ai remarqué quelques points à améliorer (rien n'est parfait). C'est facile se plaindre, mais c'est plus difficile de faire changer les choses. J'ai donc décidé de me joindre au comité pour voir comment je pouvais aider les résidents qui n'ont pas de voix à se faire entendre.

J'ai présenté ma candidature sans vraiment connaître tous les droits à défendre et le fonctionnement du comité, mais une chose étais certaine, je voulais aider à améliorer la qualité de vie des résidents et le bon fonctionnement du centre. Après avoir participé à plusieurs formations et colloques. Mes connaissances sont maintenant beaucoup plus approfondies.

J'ai découvert un comité impliqué et plein de compassion pour nos Aînés. Nous avons pu faire avancer certains dossiers qui nous tenaient à cœur et répondre aux préoccupations de nos résidents et leurs familles. Il faut aussi que je mentionne l'aide indispensable de notre personne-ressource Anic Baré, sans elle nous n'aurions pas pu accomplir notre mission. Son efficacité et son dévouement sont exemplaires.

Je peux vous assurer que vos membres de familles sont entre bonnes mains. Merci de nous faire confiance et si vous pensez pouvoir faire une différence, venez rejoindre notre équipe.

Cordialement,



Présidente du comité des résidents
CHSLD Georges-Phaneuf

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

La priorité du comité pour l'année écoulée a été de se faire connaître davantage des résidents et des familles. Dans cette optique, la distribution de cartes de bienvenue et de cartes d'anniversaire s'est poursuivie. De plus, chaque résident a reçu un calendrier sur les droits.

Étant donné que la boîte de suggestions n'a pas été très utile, le comité a décidé de la remplacer par un cadre et d'y afficher mensuellement l'explication d'un droit.

Enfin, le comité a décidé de changer son logo afin de le rendre plus attrayant.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRES (PRÉCISEZ)	
1	Annie	Le Blanc		Membre de famille	Présidente
2	Suzanne	Belleau		Membre de famille	Vice-présidente
3	Nicole	Patenaude		Personne intéressée	Secrétaire-trésorière
4	Jacques	Caron		Bénévole	Membre régulier
5	Francis	Vallières		Bénévole	Membre régulier

Monsieur Gilles Lefrançois et madame Pierrette Pelletier ont tous deux terminé leur mandat et ne l'ont pas renouvelé. De plus, lors de l'assemblée générale électorale, cinq personnes ont été élues, mais une ne s'est jamais présentée au comité. Cette personne a donc été destituée en septembre 2018. Enfin, monsieur Francis Vallières a été recruté en janvier 2019.

Suite à l'assemblée générale annuelle, le comité a élu son exécutif. La présidente est devenue la représentante désignée pour siéger au Comité des usagers. Elle a remis sa démission de ce comité en mars 2019 et actuellement aucun membre n'a pourvu ce poste.

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES
PRÉSIDENT	<p>Nom : Annie Le Blanc Numéro de téléphone : 450 346-1133, poste 8641 Courriel : Adresse postale : 230, Jacques-Cartier Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3B 6T4</p>
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	<p>Nom : Marie-Ève Mundy Numéro de téléphone : 450 346-1133, poste 8654 Courriel : marie-eve.mundy.ciessmc16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 230, Jacques-Cartier N Saint-Jean-sur-Richelieu J3B 6T4</p>
PERSONNE-RESSOURCE	<p>Nom : Anic Barré Numéro de téléphone : 450 358-2578, poste 8958 Courriel : anic.barre@comitedesusagers-hrr.com Adresse postale : 978, boul. Séminaire nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5</p>

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- Les membres du comité des résidents ont profité de la période des fêtes pour distribuer des cartes de Noël ainsi que leur calendrier

2019. Tous deux comportaient les droits des résidents ainsi que les coordonnées du comité.

- Un bingo sur les droits a été organisé par le comité des résidents. Quarante (40) personnes ont participé à l'activité. La participation de la technicienne en loisirs et des bénévoles a été très appréciée.
- Trois membres du comité ont assisté à la formation « introduction aux fonctions du Comité des usagers et des comités de résidents » donnée en juin 2018. Un membre a participé au congrès du RPCU en octobre 2018 et trois membres ont participé au colloque organisé par le Comité des usagers en novembre 2018.
- Les membres continuent de s'approprier un droit lors de leur rencontre mensuelle.

2 (a). Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Suite à la demande du comité des résidents, un nouvel audit en regard au temps de réponse aux cloches a été effectué. À la satisfaction des membres, 100 % des cloches ont été répondues dans le délai attendu.
- Les heures de repas des résidents ont été standardisées. Les heures de repas du personnel ont été modifiées. L'arrivée de nouveaux chariots chauffants a contribué à améliorer la température des aliments.
- Préoccupation des membres concernant la présence d'odeur très nauséabonde. Des audits de qualité ont été effectués. De plus, des rappels fréquents sont faits aux équipes pour les inviter à vider les poches de culottes souillées. Les membres du comité ont constaté une amélioration de la situation.

- Préoccupation des membres concernant l'organisation du travail notamment en ce qui concerne l'heure de coucher des résidents. Ainsi l'organisation du travail a été revue et les résidents qui sont couchés plus tôt, le sont en mode éveil : lumière allumée, téléviseur ouvert, etc. Toutefois, la direction continue de faire des rappels.
- Les membres ont porté à l'attention de la direction que les biscuits ne sont pas assez variés. Les commandes ont été revues et les quotas ont été augmentés. De plus, il a été constaté que la collation n'est pas toujours distribuée aux résidents. Des consignes claires ont été données au personnel. La situation s'est améliorée.
- Suite à la demande du comité, les deux espaces de stationnement réservés aux familles sont maintenant disponibles. Toutefois, les membres ont constaté à plusieurs reprises que ces espaces sont utilisés par du personnel et les affiches de remorquage ont été retirées. Des rappels ont été faits et le chef de la sécurité a été informé de la situation. Des tournées régulières sont faites pour tenter d'améliorer la situation. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- Les membres sont fortement préoccupés par la perte et le mélange des vêtements au CHSLD. Le chef de l'hygiène salubrité a été rencontré à ce sujet. Une lettre de plainte lui a également été adressée. Des audits de qualité seront effectués pour déterminer l'ampleur du problème. De plus, le comité des résidents a envoyé un questionnaire aux familles afin d'avoir un levier supplémentaire. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- Le lavage des fauteuils roulants n'étant pas toujours adéquat, un rappel a été fait.

- L'entretien des ongles est parfois négligé. Un rappel a été fait et les préposés accompagnateurs ont été invités à assurer une vigilance accrue à cet effet.
- Une demande a été adressée à la direction à l'effet que l'heure du lavage de plancher soit retardée après les heures de repas des résidents. La demande a été entendue.
- La céramique étant brisée près de la cafétéria, le comité a demandé à ce qu'elle soit réparée. Considérant les ressources et la nature du travail, la direction nous a assuré que la réparation serait effectuée au cours de l'année 2019.
- Quelques membres ont participé aux rencontres de familles organisées par la direction. Trois rencontres ont eu lieu cette année.
- Le comité a été sollicité pour remplir le sondage du RPCU concernant la politique sur la bientraitance des aînés.
- Un membre a été désigné pour participer aux rencontres du comité milieu de vie.

2 (b). Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Cette année, un membre du comité des résidents a collaboré à l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle effectuée par la direction SAPA en décembre 2018.

De plus, un questionnaire de satisfaction en lien avec l'entretien des vêtements a été envoyé aux répondants. Vingt-quatre questionnaires ont été retournés. Selon les résultats, la problématique de perte ou de mélange des vêtements est réelle. Les résultats seront transmis à la di-

rection prochainement. Le comité des résidents assure un suivi dans ce dossier et demandera que des améliorations soient apportées.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Les situations suivantes ont été portées à l'attention du comité :

- ✓ Une famille est préoccupée par le délai de livraison des nouveaux chariots chauffants. Un suivi a été fait. Les chariots chauffants sont maintenant en place.
- ✓ Préoccupation concernant la nourriture. Les membres ont fait leurs commentaires à la direction, qui a procédé à quelques changements.
- ✓ Un suivi a été effectué en lien avec le fauteuil d'une résidente qui n'était pas adapté.
- ✓ Inquiétude d'un membre de famille dont le proche avait plusieurs ecchymoses. Les réponses reçues de la direction n'ayant pas été satisfaisantes, le membre de famille a été référé au commissaire aux plaintes.
- ✓ Un membre du comité a été interpellé concernant une demande faite par une famille. La demande a été considérée et inscrite au plan de travail.
- ✓ Un membre de famille est insatisfait que la nourriture de son proche ait été servie froide. La situation a été portée à l'attention de la direction qui a assuré un suivi.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des résidents a tenu 8 réunions régulières au cours de la dernière année. L'assemblée générale annuelle a été tenue le 14 mai 2018, dans le cadre d'une rencontre de familles. Dix-huit personnes étaient présentes.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour la prochaine année, le comité souhaite se faire connaître davantage. Les affiches seront actualisées et des outils promotionnels seront développés.

Une conférence sera également offerte et la distribution de cartes de bienvenue et d'anniversaire se poursuivra. L'organisation d'une activité sur les droits fait toujours partie des projets prévus pour la prochaine année.

9. CONCLUSION

Le comité demeure préoccupé par le manque de personnel et la perte des vêtements. Par ailleurs, certaines situations semblent perdurer malgré les rappels effectués par la direction. Malgré tout, le comité considère qu'il a une très bonne collaboration avec la direction. Il a confiance qu'ensemble la qualité des conditions de vie des résidents du CHSLD Georges-Phaneuf sera maintenue ou améliorée.

En conclusion, nous souhaitons souligner l'implication des membres du comité des résidents qui ont effectué plus de 212 heures de bénévolat dans la dernière année.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT GEORGES-PHANEUF

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5149-5844
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Georges-Phaneuf

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2018-2019	(a)	750,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		750,00 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		43,71 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		206,96 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		179,35 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendrier sur les droits 2019	310,43 \$
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	740,45 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers	(c)	9,55 \$

CENTRE D'HÉBERGEMENT

GERTRUDE-LAFRANCE



Comité des résidents
Centre d'hébergement
Gertrude Lafrance

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Saint-Jean-sur-Richelieu, le Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre. Il compte 178 résidents.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Il me fait grand plaisir de vous présenter notre rapport d'activités pour l'année qui vient de s'écouler. Comme vous pourrez le constater à la lecture de notre rapport, le comité a offert une activité sur les droits durant la semaine des droits des usagers et a procédé à la distribution d'un calendrier sur les droits à chacun des résidents. Les membres ont également distribué des cartes d'anniversaire, des cartes de bienvenue et des cartes de Noël.

Je suis fière de participer au comité des résidents afin d'améliorer la vie des résidents de CGL et j'espère pouvoir continuer à renseigner les membres de familles et les résidents sur leurs droits et leurs obligations et leur faire connaître le rôle du comité des résidents dans le CHSLD.

Je voudrais remercier les membres qui travaillent avec moi pour leur implication tout au long de l'année, car sans eux le comité n'aurait pas pu accomplir son mandat aussi bien. En effet, cette année, les membres du comité des résidents ont effectué 511 heures de bénévolat.



Germaine Durocher, présidente
Comité des résidents
CHSLD Gertrude-Lafrance

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Au cours de la dernière année, le comité a offert une activité sur les droits aux résidents et il a poursuivi la distribution de cartes de bienvenue aux nouveaux résidents et de cartes d'anniversaire afin de faire connaître le comité et les droits des usagers.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

NUMÉRO	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRE (PRÉCISEZ)	
1	Germaine	Durocher	√		Présidente
2	Marie-Andrée	Dion	√		Vice-présidente, membre désigné au Comité des usagers
3	Andrée	Bouchard		Personne intéressée	Secrétaire-trésorière
4	Claire	Côté		Bénévole	Membre régulier
5	Carmen	Deland		Bénévole	Membre régulier
6	Mireille	Desgagné		Bénévole	Membre régulier

Lors de l'assemblée générale électorale, madame Marthe Munger nous a informés qu'elle ne renouvelait pas son mandat. Par ailleurs, grâce aux démarches des membres, deux personnes ont rejoint le comité.

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES
PRÉSIDENTE	Nom : Germaine Durocher Téléphone : 450 450 359-5555, poste 8781 Courriel : Adresse postale : 150, boul. St-Luc Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1G2
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Nathalie Falardeau Téléphone : 450 450 359-5555, poste 8772 Courriel : nathalie.falardeau.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 150, boul. St-Luc Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1G2
PERSONNE-RESSOURCE	Nom : Anic Barré Téléphone : 450 358-2578, poste 8958 Courriel : anic.barre@comitedesusagers-hrr.com Adresse postale : 978, boul. Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- La roue chanceuse sur les droits a été offerte aux résidents et aux familles pendant la semaine des droits des usagers. Vingt-trois personnes étaient présentes.
- Distribution de cartes de bienvenue aux nouveaux résidents et de cartes d'anniversaire. Des informations sur les droits ainsi que les coordonnées du comité sont insérées à l'intérieur de chacune des cartes.
- Le comité a profité de la période des Fêtes pour aller rencontrer les résidents et leur remettre une carte de Noël et un calendrier sur les droits.

- Cinq membres du comité ont assisté à la formation « introduction aux fonctions du Comité des usagers et des comités de résidents » donnée en juin 2018. Un membre a participé au congrès du RPCU en octobre 2018 et quatre membres ont participé au colloque organisé par le Comité des usagers en novembre 2018.

2 (a). Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Le comité est toujours en suivi dans le dossier de l'ascenseur qui devrait être remplacé en 2019.
- Suite à la dénonciation du comité à l'effet que le temps de réponse aux cloches est long, des audits de qualité ont été effectués. La direction s'est également assurée que la cloche d'appel était fonctionnelle et à proximité du résident. De belles améliorations ont été effectuées, mais il faut rester vigilant.
- L'an dernier, le comité avait relevé la présence d'odeur d'urine au 4^e étage. L'odeur provenait d'une crevasse au plancher. Celui-ci a été réparé.
- La direction a confirmé que le spaghetti était servi plusieurs fois par semaine, mais en avril, le menu a été modifié. La situation a donc été réglée.
- L'affichage dans les ascenseurs a été autorisé par la direction. Toutefois, celui-ci est réservé aux loisirs.
- Préoccupation des membres concernant l'entretien extérieur : présence de mégots de cigarettes sur le terrain et près de la pergola et toit de balançoire manquant. Des rappels ont été faits et la situation s'est améliorée. Toutefois, l'ajout de cendriers sur les tables de la terrasse cause des désagréments. Les cendriers ont été remplacés

par des pots pour éviter que la cendre et les mégots ne se propagent avec le vent. Par ailleurs, cet hiver, le déneigement n'a pas été optimal et la présence de glace rendait le stationnement dangereux. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.

- Climatisation dans la salle des loisirs : une demande a été faite au MSSS. Considérant le délai, un climatiseur de fenêtre pourrait être installé temporairement.
- Pour les mois d'hiver, la synchronisation des portes du 1^{er} étage a été demandée, car les résidents qui circulent ont froid. La synchronisation des portes n'étant pas envisageable, une note est mise sur la porte d'utiliser le bouton à ouverture automatique qu'en cas d'absolue nécessité.
- Une demande est faite pour l'organisation de déjeuners thématiques. La direction a pris en compte notre demande.
- Le stationnement n'est pas toujours utilisé par les familles et le personnel. Une vigilance accrue sera faite et si nécessaire les voitures qui ne devraient pas être dans le stationnement seront remorquées.
- Quelques membres ont participé aux rencontres de familles organisées par la direction. Trois rencontres ont eu lieu cette année.
- Le comité a été sollicité pour remplir le sondage du RPCU concernant la politique sur la bienveillance des aînés.
- Un membre a été désigné pour participer aux rencontres du comité milieu de vie.
- Les membres ont été sollicités lors de la visite ministérielle du 19 et 20 juin 2018.

2 (b). Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Cette année, deux membres du comité des résidents ont collaboré à l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle effectuée par la direction SAPA en décembre 2018. Les membres allaient rencontrer des résidents aptes pour leur demander leur satisfaction à partir d'un questionnaire élaboré par la direction SAPA en collaboration avec le Comité des usagers. Le résultat sera transmis ultérieurement au comité.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Plusieurs situations ont été portées à l'attention du comité :

- Le comité a été interpellé par un membre de famille. Le sujet « vivre et mourir en CHSLD au Québec ». Toutefois, la demande n'étant pas claire, le comité n'a pas donné suite à la demande, mais l'a plutôt référé à la bonne personne-ressource.
- Plusieurs préoccupations en regard des repas. La direction a été informée de la situation et des modifications et ajustements du menu ont été apportés. Toutefois, la situation demeure préoccupante.
- Transfert d'une résidente : la famille a été référée à la bonne personne.
- Insatisfaction d'une résidente en lien avec l'attitude du personnel et le port de vêtements adaptés. Un suivi a été fait avec la résidente et des mesures satisfaisantes ont été prises.
- Demande d'un usager d'avoir accès à des ordinateurs pour aller sur Internet. Pour des raisons de sécurité (virus, plusieurs sites bloqués), la direction ne pourra pas accéder à sa demande.
- Manque de respect du résident : on entre dans les chambres, alors que le résident n'est pas couvert. Cette situation était exceptionnelle dû à la canicule.

- Bassine sale et pas nettoyée. L'intervention du comité des résidents a été nécessaire.
- Résidente dérangeante la nuit.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des résidents du Centre d'hébergement Gertrude-Lafrance a tenu 9 réunions au cours de la dernière année. L'assemblée générale annuelle a attiré seulement onze personnes.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour la prochaine année, les membres du comité souhaitent :

- Poursuivre la distribution de carte de bienvenue aux nouveaux résidents ainsi que la distribution des cartes d'anniversaire, afin de faire connaître le comité et de faire connaître les droits des résidents ;
- Organiser une activité sur les droits ;
- Offrir une conférence aux familles portant sur les types de démence ;
- Effectuer un sondage d'observation durant les repas dans chacune des salles à manger du CHSLD.

9. CONCLUSION

Le comité a une préoccupation constante au sujet du manque de personnel, de la nourriture et de la non-identification du personnel. Toutefois, le comité tient à souligner que plusieurs améliorations ont été apportées et remercie la direction pour leur ouverture et pour les suivis effectués.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS
DU CENTRE D'HÉBERGEMENT GERTRUDE-LAFRANCE

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5229-0855
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Gertrude-Lafrance

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2018-2019	(a)	900,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		900,00 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		16,05 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		30,25 \$
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		298,94 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement

Hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez:

Calendrier sur les droits 2019

413,91 \$

Précisez:

Précisez:

Précisez:

Précisez:

Autres (précisez):

Autres (précisez):

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez:

Précisez:

Précisez:

Autres (précisez):

Autres (précisez):

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers

Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)

Honoraires professionnels

Autres (précisez):

Autres (précisez):

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez):

Autres (précisez):

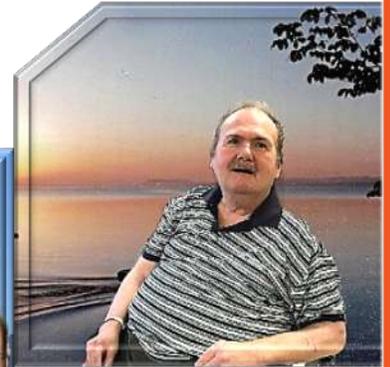
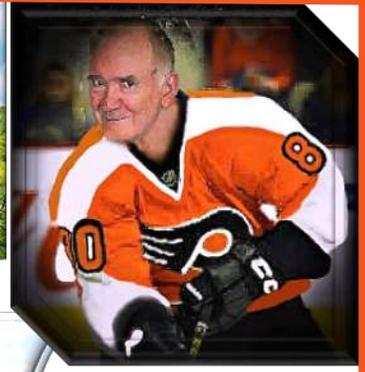
TOTAL DES DÉPENSES	(b)	759,15 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	140,85 \$

CENTRE D'HÉBERGEMENT

SAINTE-CROIX



*Rapport
D'activités
2018 – 2019*



1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Marieville, le Centre d'hébergement Sainte-Croix fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville du CISSS de la Montérégie-Centre. Il accueille 134 résidents.

2. MOT DU PRÉSIDENT

« Qui veut être un leader doit être un pont » proverbe gallois

Voilà ! Déjà, trois années se sont envolées et j'ai eu le plaisir de servir comme présidente du comité de résidents ici à Sainte-Croix. Nous avons eu des épreuves cette année, mais, avec la coopération et le bon vouloir de tous les membres du comité, notre mandat prioritaire, de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie de nos résidents fut actualiser !

Pour accomplir notre mandat prioritaire, notre comité s'imagine comme un pont pour nos résidents. Ceci nous aide à faciliter la communication avec eux et les résidents se voient écouter et ils sont plus amènes de se confier à nous. Nous sommes aussi un pont avec l'administration du centre Sainte-Croix. Le « vas et vient » des idées qui sont partagées entre nous, les suggestions données et considérées nous donnent une assurance que nous sommes un comité vivant et efficace pour nos résidents.

Le pont que nous avons construit cette année a été traversé plusieurs fois par chaque membre du comité de résidents ; l'un pour l'autre, et en appui de moi personnellement. Je tiens à les remercier sincèrement. À vous, madame Léonne Léger et madame Gisèle Chouinard, pour votre expertise en langue française et vos yeux vigilants qui corrigent tous nos documents ; à madame Louise Lamontagne, ma main droite qui est toujours prête à donner son service ou elle est le plus attendue ; à monsieur Jean-Guy Turgeon, pour son soutien moral et les paroles motivantes de son vécu partager naturellement avec nous et les membres de familles ; et à monsieur Richard Shane, notre nouveau membre, qui nous enrichit avec sa perspective comme membre de famille.

Une mention spéciale est réservée pour nos deux chefs d'unités, madame Lyne Turcotte et monsieur Juan Marco. Nous remarquons leurs disponibilités pour nous écouter, l'appui et le soutien qu'ils nous donnent à l'égard des suggestions d'améliorations que nous leur présentons et en tout particulier, le respect qu'ils ont envers nous, maintiennent le pont de communication qui allège la tâche de notre bénévolat et assure le bien-être de nos résidents.

Je termine ce petit mot avec un défi pour vous, proches aidants et membres de familles : soyez un pont pour votre proche et n'oubliez pas que nous sommes un pont pour vous ! Rencontrons-nous sur ce pont pour promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie de vos membres de familles, vos amis, nos résidents.

Paulette Godin

Paulette Godin, présidente
Comité de Résidents Sainte-Croix

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année, le comité de résidents a priorisé son mandat de *promouvoir* l'amélioration de la qualité de vie des résidents hébergés à Sainte-Croix. Promouvoir c'est aussi faire valoir, montrer l'importance, attirer l'attention de l'établissement sur certains sujets à améliorer tout en relevant aussi les bons coups de l'établissement. Notre thème : de devenir un pont cette année nous a bien servi !

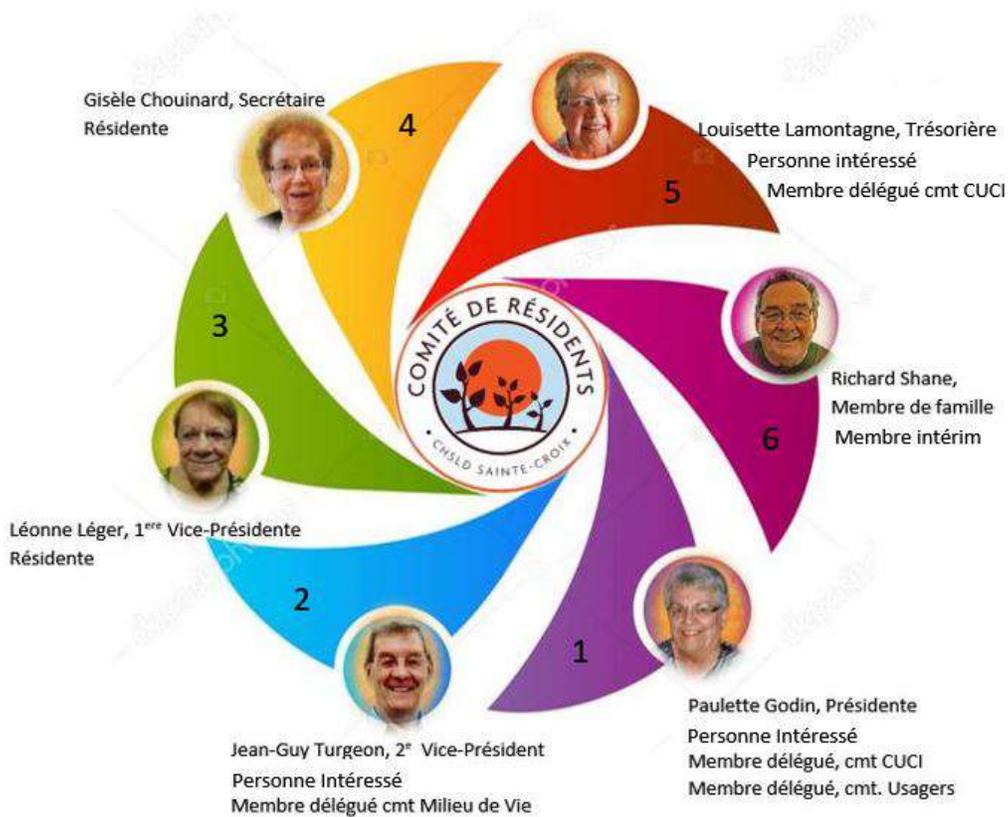


Nous avons eu le plaisir d'accueillir une bénévole, madame Rita Lemire-Cantlay, qui utilise son habileté artistique pour fabriquer mensuellement un nouveau thème pour notre babillard. Cette contribution attire l'attention des visiteurs à lire nos annonces et nos résidents sont toujours curieux de voir les différentes thématiques attrayantes présentées chaque mois.

Nous avons aussi augmenté notre visibilité, avec nos visites et notre présence :

- dans les chambres avec nos résidents ;
- dans chaque unité de la résidence le jour, soir et fin de semaine ;
- au bureau ;
- aux personnes en fin de vie, et les membres de leurs familles.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES



COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES
PRÉSIDENTE	Nom : Paulette Godin Téléphone : 450 460-4475, poste 8178 Courriel : cmtr.stecroix@gmail.com Adresse postale : 300, du Dr Poulin Marieville J3M 1L7
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Lyne Turcotte Téléphone : 450 460-4475, poste 8161 Courriel : lyne.turcotte.cssshrr16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 300, du Dr Poulin Marieville J3M 1L7

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Cette année le comité de résidents a continué de :

- Distribuer des cartes de bienvenue aux nouveaux résidents pour les rencontrer et parler de notre comité ;
- Distribuer des cartes d'anniversaire aux résidents en soulignant un droit qui les encourage de venir nous connaître mieux.



- Distribuer le calendrier de résidents présentant un droit des usagers différent chaque mois.

- La semaine des droits des usagers, organisés au mois de septembre 2018 à par le comité des

usagers, nous a offert beaucoup de choix pour se renseigner sur les droits et de participer à des activités instructives. Des membres de notre comité ont pu participer au :

- Déjeuner-conférence « Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur » ;
 - Dîner-conférence, « Portrait sur les troubles de comportement liés à l'Alzheimer et les maladies apparentées ;
 - Kiosques d'informations ;
 - Conférence sur l'accompagnement d'un usager par les proches : leurs droits, privilèges et responsabilités ;
 - Conférence sur l'approche palliative sur la qualité de vie des personnes atteintes d'une maladie grave.
 - Nous avons aussi animé l'activité de la roue chanceuse pour nos résidents et membre de leurs familles.
- Les membres du comité ont participé au colloque présenté par le Comité des Usagers du Haut-Richelieu-Rouville au mois de novembre. Tous les membres ont participé à la journée de vendredi et un membre a pu participer aux activités du lendemain.
 - Nous étions présents aux deux formations "*introduction aux fonctions des comités d'usagers et de résidents*", présentées par le Comité des Usagers.



- Les membres de notre comité continuent de participer aux activités de la résidence. Ceci est une belle occasion de voir nos résidents s'amuser avec les membres de leur famille et nous avons la chance de parler de notre mandat avec les personnes présentes.
- Nous avons offert une conférence intitulée "Le cœur ne fait pas d'Alzheimer !"
- Des membres du comité siègent aux comités suivants :
 - Comité des Usagers Haut-Richelieu-Rouville ;

- Comité des Usagers Centre Intégré (2 personnes) ;
- Comité milieu de Vie ;
- Comité d'alimentation.

2(a). Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- **Utilisation des balcons** : la Direction des services techniques nous a informées du démarrage d'un nouveau projet de réfection des balcons et de l'escalier d'issue des unités 2N, 3N et 4N. Ces travaux ont débuté le 18 mars 2019, et se poursuivront jusqu'en juin 2019. Nos résidents pourront sortir en sécurité !
- **Entretien extérieur** : les membres considèrent que l'entretien extérieur est encore très négligé. Toutefois, de nouveaux appels d'offres ont été faits et la direction nous assure qu'ils y auront de bons changements cette année. Nous y verrons !
- **Mobilier** : le remplacement d'une centaine de chaises pour la salle d'activités et l'ajout de décorations ont été effectués.
- **Manque de personnel et temps supplémentaire obligatoire** : le manque de personnel et le temps supplémentaire obligatoire font partie des grandes préoccupations du comité. Nous avons eu beaucoup de plaintes des membres de familles cette année et nous ne voyons pas de solutions pour ce problème.
- **Système de télévision interne non fonctionnel** : suite au changement du modulateur, Vidéotron a terminé son installation pour la résidence au début de cette année. Nous attendons toujours le service d'audiovisuel de venir vérifier le bon fonctionnement du système. Nos résidents n'ont pas encore, depuis plus de trois ans, la possibilité de participer, via leur télévision, aux activités à la chapelle et dans la grande salle Réjeanne-Fontaine.

- **Utilisation des salons comme chambre de débordement** : bien que le sujet demeure une préoccupation pour les membres, le salon au 4E est encore utilisé comme chambre de débordement.
- **Plan de travail non suivi** : il y a beaucoup d'absentéisme et les remplaçants ne lisent pas les plans de travail. Nos résidents ne sont pas connus, des erreurs sont faites et ils en sont les victimes de ces lacunes.
- **Erreur médicale** : une préposée entre dans la chambre d'une résidente avec une seringue pour la piquer pour le diabète. La résidente a refusé, car elle ne fait pas de diabète. Qu'arrive-t-il aux personnes qui ne peuvent parler ?
- **Malpropreté et non-respect du 9 mètres** : nous avons souligné cet énoncé l'année dernière, mais nous ne voyons pas beaucoup d'amélioration sur ce sujet. Les fumeurs s'assoient près du cendrier et les fauteuils roulants ne peuvent s'avancer, donc on jette nos mégots par terre.

2 (b). Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Nous avons participé au sondage sur la qualité de nourriture dans les CHSLD et l'hôpital et au sondage du Regroupement Provincial des Comités d'Usagers sur la bienveillance.

Nous n'avons pu participer au sondage *OBSERVATION* initié par le Comité des Usagers. Je voudrais prendre ce temps pour remercier les membres du comité des usagers qui ont complété cet exercice d'observation pour nous à Sainte-Croix.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Plusieurs situations ont été portées à l'attention du comité au cours de la dernière année :

- ✓ Insatisfaction quant à la nourriture.
- ✓ Une résidente attend souvent très longtemps pour de l'aide à se lever et aller à la toilette.
- ✓ Une personne de l'agence téléphone aux membres de famille disant que leur mère était très agitée et elle voulait lui donner un médicament que la famille refuse. Des membres de famille arrivent à la résidence, leur mère dormait, et la personne de l'agence ne comprenait rien.
- ✓ Perte de plusieurs morceaux de linge. Une famille a perdu plusieurs couvertes (doudou), mais le dernier avait une grande valeur sentimentale pour eux.
- ✓ Résidente au 3 S a l'air climatisé directement sur elle.
- ✓ Le manque de personnel et le roulement de celui-ci font toujours l'objet de préoccupation. Le comité a reçu plusieurs insatisfactions à cet effet. Plusieurs cas de maltraitance systémique : refus de changement de culotte, ignorance du personnel remplaçant devant un résident qui sollicite de l'aide, inquiétude du bien-être du résident, résidente qui reçoit une injection parce qu'elle refuse un calmant.
- ✓ Un résident en fauteuil roulant est sorti fumer à la porte sud. L'autobus Handicap est arrivé à toute vitesse ; un préposé a tiré sa chaise, sans cela il aurait été frappé.
- ✓ Demande de laveuse et sècheuse pour les résidents du 4E.
- ✓ Un membre de famille demande que l'on suive le plan de travail pour les repas aussi.
- ✓ Une résidente est refusée de participer à une activité parce qu'elle se lève trop souvent.

7. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de la dernière année, le Comité de Résidents du Centre d'hébergement Sainte-Croix a tenu :

- Neuf réunions régulières ;
- Trois réunions extraordinaires ;
- Plusieurs rencontres informelles pour discuter de différents sujets ;
- Une rencontre d'échanges entre le Comité des usagers, le Comité de Résidents et la présidente du CUCI ;
- Une rencontre d'échanges entre le Comité des usagers, le Comité de Résident et le directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean ;
- Une rencontre d'échanges entre le Comité des usagers et les Comités de Résidents du RLS Haut-Richelieu — Rouville ;
- Une rencontre avec le comité de résidents Saint Joseph ;
- Trois rencontres de familles organisées par la direction ;
- Une assemblée générale au mois de mai 2018.

Au cours de la dernière année, les membres du comité ont reçu les personnes suivantes :

- Les chefs d'unités du 2^e, 3^e et 4^e étage ;
- Les membres de l'exécutif du CU ;
- La présidente du CUCI ;
- Des membres de comité de résidents de Henriette Céré ;
- La technicienne Intervention en loisirs ;
- Chef de service clinico-administratif en soins de longue durée ;
- Le directeur de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean ;
- La personne de l'Entretien/Réparation.

**Statistiques du CHSLD Sainte-Croix
Du mois d'avril 2018 au 31 mars 2019**

Les membres du comité de résidents ont :

1 979,4 heures de bénévolat	158 visiteurs	93 résidents
OFFERT :	REÇU :	REÇU :

Les mouvements au CHSLD Sainte-Croix :

53 ADMISSIONS	59 DÉCÈS	75 TRANSFERTS
----------------------	-----------------	----------------------

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Refaire le dépliant en sorte qu'il servira aussi comme outil de bienvenue ;
- Organiser une activité sur les droits ;
- Soumettre un mot du comité qui sera inclus au verso du calendrier du mois des loisirs ;
- Continuer d'afficher nos informations sur notre babillard avec l'aide de notre bénévole artiste.
- Participer aux formations offertes par le Comité des Usagers et le CUCI ;
- Participer aux différentes activités offertes au centre d'hébergement ;
- Échanger avec différents comités de résidents et les intervenants de Sainte-Croix ;
- Organiser une rencontre pour nos membres de familles et les proches aidants ;
- Participer aux rencontres de familles et aux rencontres du comité milieu de vie ;
- Collaborer au sondage de l'Établissement et au besoin effectuer une évaluation de la satisfaction de la clientèle ;
- Assurer une présence au bureau du comité de résidents
- Transmettre les commentaires recueillis auprès des résidents ou membres de famille aux chefs d'unités.

9. CONCLUSION

Pour l'année 2019-2020, notre comité va continuer d'être un pont où toutes personnes pourront traverser et travailler **conjointement** avec nous et nous avec eux :

- Les résidents ;
- Les membres de familles et amis des résidents ;
- L'administration du CHSLD Sainte-Croix ;
- Les autres comités de résidents ;
- Les membres du Comité des Usagers ;
- Les membres du Comité des Usagers du CISSSMC

Nous prenons notre mandat consciencieusement d'être des gardiens des droits de nos résidents et nous continuerons à :

- Veiller à ce que les résidents soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits ;
- Être un porte-parole entre nos résidents auprès des instances de l'établissement ;
- Avoir une préoccupation particulière envers les résidents les plus vulnérables ;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées à Sainte-Croix.

Encore cette année, le comité a fait le constat du manque de personnel, beaucoup de temps supplémentaire obligatoire, beaucoup de préposés nouveaux pour avoir soin des résidents, qui sont bouleversés avec tous ces changements. Nous considérons qu'il s'agit là d'un enjeu important pour lequel nous recommandons que le ministère et les établissements trouvent des solutions permanentes à ce fléau. **Nos résidents en valent la peine !**

LORS DE VOS VISITES À LA RÉSIDENCE

**Rencontrons-nous sur ce pont pour promouvoir
L'amélioration de la qualité des conditions de vie
De vos membres de familles, vos amis,
Nos résidents.**

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINTE-CROIX

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5122-9060
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Sainte-Croix

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2018-2019	(a)	1 400,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		1 400,00 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		487,61 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		300,00 \$
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		94,71 \$
Frais postaux		97,73 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		150,00 \$
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendriers sur les droits 2019	168,80 \$
Précisez:	Cartes d'anniversaire	100,00 \$
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	1 399,85 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	0,15 \$

CENTRE D'HÉBERGEMENT

SAINT-JOSEPH

RAPPORT D'ACTIVITÉS
2018-2019



1. Informations relatives à l'établissement

Le Centre d'hébergement Saint-Joseph est situé à Chambly et compte trente-neuf résidents. Il est l'un des huit centres d'hébergement du CISSS de la Montérégie-Centre et fait partie du Réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville.

2. Mot de la présidente.

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2018-2019 du comité des résidents de notre centre d'hébergement. Il est le reflet de tout le travail accompli et de l'engagement bénévole des membres du comité.

Durant la dernière année, nous avons distribué des cartes de bienvenue aux nouveaux résidents de même que des cartes pour souligner l'anniversaire de chacun. Un calendrier avec notre nouveau logo a été aussi distribué dans chaque chambre.

Au printemps dernier, nous avons organisé une conférence pour les aidants naturels ayant pour titre « se choisir en s'accordant des douceurs de la vie ». Celle-ci fut très appréciée des familles.

Lors de l'assemblée générale du comité des usagers, un prix reconnaissance a été remis à notre chef cuisinier, Daniel Lemieux, qui gâte les papilles de nos résidents avec soin et minutie. Son humour quotidien contribue à apporter la joie de vivre pendant les repas.

Une activité sur les droits aidant les résidents et leur famille à mieux connaître et comprendre leurs droits a été organisée par les membres du comité à l'automne dernier où des prix de présence ont été remis.

À notre demande, un auvent permanent a été installé au-dessus de la rampe d'accès à l'avant du bâtiment en juin dernier, donnant ainsi un accès plus sécuritaire pour les déplacements des résidents.

Notre tableau d'affichage pour le comité a été déplacé dans le salon, permettant à tous de suivre nos activités. Sous le tableau se trouve une boîte de suggestions dans laquelle vous pouvez insérer vos commentaires et vos demandes. Un formulaire se trouve juste à côté du tableau. Soyez assuré que le tout demeurera confidentiel et que nous avons une bonne collaboration avec le chef d'unité.

Finalement, si vous êtes intéressé à rejoindre notre équipe dynamique, je vous invite à en faire partie. Si vous avez la disponibilité de répondre à cet engagement, n'hésitez surtout pas. Nous avons tous en commun ce même désir profond de donner une meilleure qualité de vie à nos êtres chers.

Bonne lecture.

Colette Charbonneau-Bergeron, présidente
Centre d'hébergement Saint-Joseph

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée.

Durant la dernière année, le comité a remis un calendrier sur les droits à tous les résidents en plus de distribuer des cartes de bienvenue et d'anniversaire.

Les membres ont également entrepris des démarches pour recruter de nouveaux membres. Leurs efforts ont porté fruit, mais le roulement des membres a tout de même été très présent.

4. Composition et portrait des membres.

Dès le début de l'année, trois membres ont quitté leur fonction. En effet, mesdames Claire Ménard, Claire Ferland et Francine Doré ont terminé leur mandat et ne l'ont pas renouvelé.

Madame Colette Renaud a joint le comité en mai 2018 et remis sa démission le mois suivant. Cependant, considérant son intérêt, les membres ont accepté qu'elle revienne au comité en probation pour 6 mois. Messieurs Richard Vaillancourt et Royal Adam ont été élus lors de l'assemblée générale annuelle en mai 2018 et ont tous deux remis leur démission en septembre 2018. Ainsi, au 31 mars 2019, le comité est composé de quatre membres.

No	Prénom	Nom	Type membre	Rôle
1.	Colette	Charbonneau	Membre de famille	Présidente
2.	Ginette	Ménard	Membre de famille	Vice-présidente et représentante désignée au Comité des usagers
3.	Louise	Blain	Bénévole	Secrétaire-trésorière
4.	Colette	Renaud	Résidente	Membre régulier

5. Coordonnées des membres

FONCTION	COORDONNÉES
PRÉSIDENTE	Nom : Colette Charbonneau Téléphone : 450 658-6271, poste 8022 Courriel : Adresse postale : 100, rue Martel Chambly J3L 1V3
RESPONSABLE DU DOSSIER DU CR À L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Pascal Dubois Téléphone : 450 658-6271, poste 8014 Courriel : pascal.dubois.cisssmc16@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 100, rue Martel Chambly J3L 1V3
PERSONNE-RESSOURCE	Nom : Anic Barré Téléphone : 450 358-2578, poste 8958 Courriel : anic.barre@comitedesusagers-hrr.com Adresse postale : 978, boul. Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

6. Bilan des activités du comité des Résidents

1) Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Distribution de cartes de bienvenue personnalisées aux nouveaux

résidents.

- Distribution de cartes d'anniversaire dans lesquelles un droit et les coordonnées du comité sont inscrits.
- Distribution d'un calendrier sur les droits.
- L'activité « la roue chanceuse sur les droits » a été offerte aux résidents pendant la semaine des droits des usagers. 26 personnes étaient présentes, soit 17 résidents et 6 familles.
- Une affiche sur les droits est installée dans le babillard du comité.
- Le comité a offert une conférence s'adressant particulièrement aux proches. La conférence a attiré 24 personnes.

2a). Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.

- **Espaces de stationnement** : la direction ne pourra ajouter des places de stationnement compte tenu des nombreux facteurs à considérer. Par contre, les familles peuvent utiliser le stationnement de l'église et le stationnement payant adjacent au CHSLD.
- **Changement des mains courantes** : un fournisseur a été trouvé et un projet est en cours dans un autre CHSLD. Si les résultats du projet sont concluants et que le produit est adéquat, les mains courantes seront changées. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- **Demande pour l'installation de portes coulissantes** : la direction ne donnera pas suite à la demande, car l'infrastructure du bâtiment ne le permet pas.
- **Demande pour l'installation d'un auvent permanent au-dessus de la descente pour fauteuil roulant** : l'auvent a été installé.

- **Manque de surveillance des résidents qui vont à l'extérieur** : une demande est adressée pour que le personnel assure une surveillance régulière.
- **Entretien extérieur** : les membres soulignent que l'entretien extérieur laisse à désirer. La direction tentera de trouver un fournisseur pour le paysagement. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- **Demande que l'auvent rétractable soit réparé** : celui-ci devrait être réparé au printemps. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- Demande de laisser un corridor de sécurité dans le salon des résidents. Après vérification, le corridor de sécurité sera difficile à obtenir, car plusieurs résidents se déplacent seuls. Cependant, la pièce a été épurée, ce qui laisse plus de place aux résidents qui sont présents au salon.
- Préoccupation des membres à l'effet que les activités de loisirs ont diminué à compter du mois de novembre 2018. La direction est à revoir l'horaire des activités avec la technicienne en loisirs. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.
- Plusieurs membres ont assisté aux rencontres de familles organisées par la direction, afin d'entendre leurs préoccupations.
- Le comité a été sollicité par le RPCU pour remplir un sondage sur la bienveillance des personnes âgées.

2b) Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services obtenus

Trois membres ont collaboré à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle mise en place par la direction SAPA.

3) Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des résidents

- ✓ Insatisfaction à l'effet que les repas soient servis avant que les résidents arrivent.
- ✓ On aimerait que les résidents qui sont capables d'interagir soient assis à la même table aux repas. La direction nous informe qu'il sera difficile d'accéder à cette demande, car les changements peuvent déstabiliser certains résidents. La direction est tout de même ouverte aux suggestions.
- ✓ Insatisfaction à l'effet que les vêtements sont accrochés sur le crochet plutôt que sur un cintre. Les familles qui souhaiteraient faire enlever le crochet pourront le signifier à la direction.
- ✓ Présence de souris au CHSLD. La direction a pris des mesures rapidement pour régler la situation.
- ✓ Signalement : le comité a été interpellé concernant une possible forme de maltraitance envers les résidents. La direction a pris rapidement les mesures nécessaires.
- ✓ Insatisfaction à l'effet que certaines préposées ne suivent pas le rythme du résident.

7. Tenue des rencontres

Le comité a tenu dix (10) rencontres durant l'année. Il a également assisté à la rencontre d'échange entre le Comité des usagers et les comités de résidents, participé aux rencontres de familles, au comité milieu de vie et aux formations offertes par le Comité des usagers.

L'assemblée générale annuelle a été jumelée à la rencontre de familles du 7 mai 2018. Trente-trois personnes étaient présentes.

8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine.

Pour la prochaine année, le comité prévoit offrir une conférence portant sur le mandat en prévision de l'inaptitude. De plus, un sondage d'observation sera effectué pendant les repas en avril 2019. Cette observation nous permettra d'avoir un levier auprès de la direction pour l'amélioration de la qualité des services.

9. Conclusion.

Le comité salue l'initiative de l'établissement d'offrir des soins buccodentaires au CHSLD. Toutefois, il serait souhaitable que les examens de la vue soient également offerts.

Le manque de personnel demeure une préoccupation constante, car il affecte la routine des résidents.

La collaboration avec la direction a été appréciée du comité. Malgré tout, les suivis ne sont pas toujours satisfaisants.

En conclusion, nous sommes très fiers de mentionner que les membres du comité des résidents ont effectué 228 h 45 de bénévolat.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT SAINT-JOSEPH

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville	
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5250-3752	
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Saint-Joseph	

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2018-2019	(a)	950,00 \$
TOTAL DES REVENUS (a)		950,00 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		119,96 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		399,70 \$
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentants les comités des usagers		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		20,00 \$
Déplacement		91,42 \$
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendriers sur les droits 2019	133,37 \$
Précisez:	Cartes d'anniversaire avec droits	150,00 \$
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):	Frais de déplacement	34,99 \$
Autres (précisez):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	949,44 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	0,56 \$

CENTRE D'HÉBERGEMENT

VAL-JOLI



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Situé à Saint-Césaire, le Centre d'hébergement Val-Joli compte 42 résidents. Il est l'un des huit CHSLD du CISSS de la Montérégie-Centre et fait partie du réseau local de services Haut-Richelieu – Rouville.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Le Comité de résidents de Val-Joli a dû se renouveler, car deux de ses membres ont laissé le Comité parce que leur conjointe est décédée et ils n'étaient plus en mesure de remplir adéquatement leur mandat. Il nous a heureusement été possible de recruter deux autres membres et notre Comité se porte bien. Nous sommes bien sûr à la recherche de nouveaux membres.

Le Comité cette année est intervenu à quelques reprises auprès de la direction pour améliorer la qualité du service. Quelques-unes ont été réglées à la satisfaction de tous et d'autres sont en attentes pour des raisons techniques. Tout devrait être réglé avant l'été.

Michel Grégoire

Président du comité des résidents
CHSLD Val-Joli

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette année, le comité des résidents a priorisé le recrutement de ses membres afin d'assurer une continuité du comité.

De plus, il a poursuivi la distribution de cartes de bienvenue et de cartes d'anniversaire dans le but de faire connaître le comité ainsi que les droits, en plus de remettre un calendrier sur les droits à chacun des résidents du

CHSLD. L'activité annuelle sur les droits s'est tenue durant la semaine des droits des usagers.

Le comité des résidents a été sollicité pour répondre à un sondage du RPCU en lien avec la bienveillance des aînés.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Au cours de la dernière année, messieurs Jean-Guy Chagnon et Réal Lesard ont remis leur démission du comité. Cependant, les démarches de recrutement ont porté fruit : deux nouveaux membres ont rejoint le comité en septembre et en novembre 2018.

NO.	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
	PRÉNOM	NOM	RÉSIDENT	AUTRE (PRÉCISEZ)	
1	Michel	Grégoire		Membre de famille	Président Représentant désigné au Comité des usagers
2	Madeleine	Laferrière		Bénévole	Vice-présidente
3	Céline	Auclair Poirier		Membre de famille	Secrétaire-trésorière

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	COORDONNÉES	
PRÉSIDENT	Nom : Téléphone : Courriel : Adresse postale :	Michel Grégoire 450 469-3194, poste 4956 1425, Notre-Dame Saint-Césaire J0L 1T0
RESPONSABLE DU DOSSIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DE L'ÉTABLISSEMENT	Nom : Téléphone : Courriel : Adresse postale :	Pascal Dubois 450 469-3194, poste 4951 pascal.dubois.ciessmc16@ssss.gouv.qc.ca 1425, Notre-Dame Saint-Césaire J0L 1T0
PERSONNE-RESSOURCE	Nom : Téléphone : Courriel : Adresse postale :	Anic Barré 450 358-2578, poste 8958 anic.barre@comitedesusagers-hrr.com 978, boul. du Séminaire Nord Saint-Jean-sur-Richelieu J3A 1E5

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- La traditionnelle activité sur les droits a été tenue en septembre 2018, durant la semaine des droits des usagers. Dix résidents sont venus s'amuser avec nous à la roue chanceuse sur les droits. La participation de la technicienne en loisirs a été très appréciée.
- Distribution de cartes de bienvenue aux nouveaux résidents et de cartes de souhaits d'anniversaire. Ces cartes, très appréciées des résidents, sont l'occasion pour le comité de se faire connaître tout

en mettant un sourire aux visages de ces personnes si vulnérables.

- Un calendrier sur les droits a été remis à tous les résidents en décembre 2018.

2 (a). Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- Dénonciation de la présence d'un mégot de cigarette dans la salle de conférence.
- Les membres soulignent que le temps de réponse aux cloches est long. Des audits de qualité ont été effectués. Les résultats sont conformes.
- Plusieurs insatisfactions en regard au repas sont dénoncées : la nourriture est peu goûteuse, les morceaux de bœuf sont plus gros, les desserts manquent de variété, il n'y a plus de brunch, le foie et le boudin ont été retirés du menu. Le sujet a été apporté au Comité des usagers qui a envoyé une lettre à la direction. Quelques changements ont eu lieu. Un sondage d'observation aura lieu dans les CHSLD entre les mois de mars et mai 2019. À Val-Joli, l'observation se fera en mai 2019.
- Le manque de personnel est un sujet de préoccupation constant pour le comité. Selon la direction il s'agit plutôt d'un manque d'organisation.
- Certaines chambres à un lit ont été transformées en chambre à deux lits. Toutefois, le système de cloche étant relié, on ne peut savoir quel usager a sonné. L'installation de cloche d'appel indépendante devrait se faire en même temps que l'agrandissement d'un espace au 1^{er} étage. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.

- Préoccupation à l'effet que le personnel n'a pas encore de « téléphone deck ». Le système de Paget sera éventuellement disponible. Plusieurs éléments sont à arrimer.
- Le comité est préoccupé par le savon utilisé pour l'hygiène des résidents. Le savon sera changé. On souhaitait simplement écouler les savons en stock.
- Présence d'odeur dans le corridor de l'avenue du Couvent. Des vérifications seront faites. Le comité est toujours en suivi dans ce dossier.

2 (b). Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Encore cette année, deux membres du comité ont collaboré à l'évaluation de la satisfaction des usagers, initiée par la direction SA-PA.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- Un membre de famille a eu de la difficulté à donner un 2^e bain à son proche. La direction a donné les informations aux employés concernant les 2^e bains donnés par la famille.
- Un membre de famille dénonce le fait que son proche a porté les mêmes vêtements pendant 5 jours de suite. La situation a été apportée à la direction.
- Des pantalons souillés d'excrément ont été retrouvés par la famille suspendus dans la garde-robe. Un suivi a été effectué.

- Des familles ont demandé d'avoir accès au balcon du 1^{er} étage. Le ciment doit être cassé pour rendre la sortie accessible. La réparation sera faite au printemps. Le comité des résidents suit toujours ce dossier.
- Des familles se plaignent de la consistance du potage. La situation a été rapportée à la direction de l'hôtellerie, mais la consistance est maintenue. La solution que les familles ont trouvée est de diluer le potage avec de l'eau.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des résidents du Centre d'hébergement Val-Joli a tenu 9 réunions régulières au cours de la dernière année.

L'assemblée générale annuelle a été jumelée avec la rencontre de familles du 2 mai 2018. Dix personnes étaient présentes, dont un seul membre de famille. Les autres personnes étaient des membres de la direction, les membres du comité des résidents et du Comité des usagers.

Trois membres ont suivi la formation « introduction aux fonctions du Comité des usagers et des comités de résidents ».

Quelques membres ont participé à deux rencontres de familles organisées par la direction.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour la prochaine année, le comité prévoit faire au moins une évaluation de la satisfaction de la clientèle : un sondage d'observation des repas sera fait en mai 2019.

En plus d'offrir une activité sur les droits, le comité souhaite offrir une conférence aux membres de famille. Évidemment, la distribution des cartes de bienvenue et d'anniversaire se poursuivra.

9. CONCLUSION

Le comité des résidents a constaté que le manque de personnel et/ou d'organisation du travail était un problème majeur et récurrent. Des solutions devraient être mises en place pour régler à tout le moins le manque d'organisation.

Malgré tout, la collaboration avec la direction est très appréciée et les suivis sont effectués avec diligence.

En conclusion, nous souhaitons souligner que durant l'année les membres du comité des résidents ont effectué un total de 78 h 15 en bénévolat.

ANNEXE 3
RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CENTRE D'HÉBERGEMENT VAL-JOLI

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT:	Haut-Richelieu - Rouville
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT:	5250-2747
CENTRE D'HÉBERGEMENT:	Val-Joli

BUDGET ALLOUÉ PAR LE COMITÉ DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2018-2019	(a)	475,00 \$
TOTAL DES REVENUS	(a)	475,00 \$
DONS (lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).		

DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)		59,74 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formation des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement		
Frais d'hébergement		
Frais de repas ou de collation		
Frais postaux		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités des usagers		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement		
Hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:	Calendrier sur les droits 2019	133,37 \$
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez:		
Précisez:		
Précisez:		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez):		
Autres (précisez):		

TOTAL DES DÉPENSES	(b)	193,11 \$
SOLDE DU COMITÉ DES RÉSIDENTS AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit)) (a)-(b)=(c) Le solde de la case (c) représente le montant devant être retourné au Comité des usagers.	(c)	281,89 \$



Comité des usagers

Réseau local de services Haut-Richelieu –Rouville
CLSC de la Vallée-des-Forts
978, Boul. du Séminaire Nord
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3A 1E5

450 358-2578, poste 8958

Courriel : info@comitedesusagers-hrr.com

Site WEB: www.comitedesusagers-hrr.com